

障がいを理由とする差別の解消の推進に向けた

三条市職員対応マニュアル

～障がいの特性と接し方～

平成 29 年 7 月

三条市

～はじめに～

平成 28 年 4 月 1 日から障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（いわゆる「障害者差別解消法」）が施行されました。

この法律は、障がいを理由とする差別の解消の推進に関する基本的な事項や、国の行政機関、地方公共団体及び民間事業者における障がいを理由とする差別を解消するための措置などについて定めることによって、全ての国民が障がいの有無によって分け隔たれることなく、相互に尊重しながら共生する社会の実現につなげることを目的としています。

また、この法律でいう障がい者とは、身体障がい、知的障がい、精神障がい（発達障がいを含みます。）その他心身の機能に障がいがある人で、障がい及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にある人のことをいいます。各種障がい者手帳の有無に限られないことに留意してください。

三条市では、職員の障がいに関する理解を深め、障がい者への不当な差別的取扱いをなくし、適切に合理的配慮を提供するためこのマニュアルを策定しました。

職員の皆さんは、このマニュアルを活用して障がいについて正しく理解するとともに、障がいのある人に適切な配慮ができるように心がけましょう。

障がいの特性と接し方

ここでは、障がい種別の特性と接し方について紹介します。

障がいの種類は同じでも、程度や症状は様々で、複数の障がいが重複している場合もあります。障がいの原因も先天的なものや、出生後の病気や事故によるものなど様々です。

したがって、そのニーズも多様であり、柔軟に対応することが重要になってきますので、窓口対応等の際には注意してください。

視覚障がい

視覚障がいは、「全く見えない」「ぼやけて見える」「中心または周りが見えない」「明るい（暗い）と物が見えにくい」という障がいです。視覚障がいのある人は、その症状が様々で、多くは病気や事故などを原因とする中途障がい者です。

文字を読むことができても歩いている時に障害物にぶつかってしまう人もいれば、障害物を避けて歩くことができても、文字を読むことができない人もいます。

また、見た目には視覚障がいがあることが分からない人もいます。

特性

- 白杖を持っていたり、盲導犬を連れていきます。
- 音声や手で触れることで情報を得ています。
- 一人で慣れない場所を移動することが困難です。
- 文書を読むこと、書類に記入することが困難です。
- 周囲の状況が分かりづらいため、自分から助けを求めることが困難です。
- 点字については、読める人と読めない人がいます（視覚障がいのある人で点字が読める人は約1割程度といわれています。）。

接するときの注意点

- 説明をするときは、「あなたの左側に・・・」などと具体的に伝えてください。
- 本人に確認の上、代読や代筆をしてください。
- 誘導する際はいきなり身体に触れずに、声をかけてから、相手のペースに合わせて誘導してください。
- 困っている方がいたら、「お手伝いしましょうか？」などこちらから声をかけてください。
- 視覚障がいの方が情報取得するには、インターネットが有効です。読み上げソフト対応のホームページ作りをしましょう。具体的には、写真やイラストなどの画像に説明文を付けたり、PDFデータではなく、wordデータを掲載することなどがあります。

聴覚障がい

聴覚障がいは、「聞こえない」「聞こえにくい」という障がいです。補聴器をつけていても、音は聞こえるが話の内容が分からない人と、大抵の内容が分かる人がいます。また、生まれた時から聞こえないため言語障がいを伴う人と、言語障がいを伴わない人がいます。外見だけでは障がいのあることが分かりにくいいため、周囲に気付いてもらえないことも多くあり、コミュニケーションが取りにくいなど日常生活で様々な不自由さがあります。

特性

- 文字や図など視覚から情報を得ています。
- 生まれつき耳が聞こえない方の中には字が読めない、理解できない人もいます。
- 話せても、聞こえていない場合があります。
- 分からなくても、うなずく、分かったというサインを出す人もいます。
- 全員が手話を使えるとは限りません。

接するときの注意点

- 相手の視界に入って合図するか、近づいて肩をたたいてから対応してください。
- 声でのアナウンスだけでなく、掲示板、ホワイトボードも活用してください。
- 本人に確認の上、意思疎通の方法（手話、筆談など）を選んでください。
- 聞こえにくい人には、大きな声で話をすると逆に聞こえにくくなる可能性があります。普通の声でゆっくり、はっきりと言葉を区切りながら話をしてください。

盲ろう重複障がい

盲ろう重複障がいは、視覚と聴覚の障がいが重複している障がいです。盲ろう重複障害のある人（以下「盲ろう者」という。）は、全く見えず聞こえない状態の「全盲ろう」、見えにくく聞こえない状態の「弱視ろう」、全く見えず聞こえにくい状態の「盲難聴」、見えにくく聞こえにくい状態の「弱視難聴」の4つの症状があります。

また、盲ろうになるまでの経緯も様々で、視覚障がいに聴覚障がいを伴った場合やその逆、先天性、乳幼児期に発症する場合や成人期以降に発症した場合などで症状や対応の仕方も変わってきます。

特 性

- 障がいが重度化すると、コミュニケーションをとることが困難になります。
- 触手話や指点字の活用や、手書き文字等の触覚を使用してコミュニケーションをとっています。
- 外出することがままならず、家族や地域社会から孤立してしまうことがあります。
- 孤独感が強く、不安を感じている人もいます。

接するときの注意点

- 自分の名前を最初に伝え、話し始めたら、盲ろう者にいつも触れておくようにしてください。
- 話が通じているか、常に確認するようにしてください。
- 席を離れる時は、盲ろう者に伝えてから離れるようにしてください。

肢 体 不 自 由

肢体不自由は、手や足などの身体の一部、または全部に障がいがあることをいいます。症状や原因も様々で、生まれた時から肢体不自由の人、大人になってから事故や病気の後遺症で肢体不自由になる人がいます。

日常生活に車椅子や杖、義足などが必要になり、立ったり座ったりすることや歩行が困難になる人、麻痺が残り本人の意思に反して身体が動いてしまう（不随意運動）人、会話が困難な人もいます。多くの不自由さがあるため、様々な面で支援が必要となります。

特 性

- 階段や段差があるところで移動が困難な人がいます。
- 麻痺により、文字を書くこと、会話が困難な人がいます。
- 車椅子の人は高い所の物や床に落ちた物を取ることが困難です。
- 脊髄のけがなどで、体温調節が困難な人がいます。

接するときの注意点

- 困っている姿を見たら、声をかけ、本人の意思を確認してから手助けをしてください。
- 車椅子の人に話しかける時は、かがんで同じ目線で話すようにしてください。
- 言葉が聞き取りにくい場合には、曖昧にせずに確認をしてください。言葉使いもその人の年齢に合った言葉を使うようにしてください。
- 介助者が一緒にいても、必ず本人の意思を確認してください。
- 施設内で段差があるようなときは、車椅子操作の補助や、簡易スロープの設置などの対応をしてください。

言語障がい

言語障がいには、言葉が出ない、ろれつが回らないなどの症状があります。

大脳が損傷されたことによる障がいで、言葉の後天的喪失、聞くこと・読むこと・理解することなどに障がいを伴うものを「失語症」といい、構音器官（咽頭や口腔機能）の障がいで意図した音がうまく生成されない障がいを「構音障がい」といいます。

特性

- 「失語症」は、話す・聞く・読む・書くという機能の一部又は全体に障がいがあるため、コミュニケーションをとることが困難な障がいです。
- 「構音障がい」は、思考や理解する能力に障がいはありませんが、思うように発語できない障がいです。

接するときの注意点

- 表情がわかるように、顔を見ながら、ゆっくりと短い言葉や文章で分かりやすく話しかけてください。
- 一度でうまく伝わらないときは、繰り返し話したり、文字や絵で具体的に示すことによって理解しやすくなる場合があります。
- 「はい」「いいえ」で答えられるように問いかけると理解しやすくなります。

内部障がい

内部障がいのある人は、身体の内部に障がいがあることで、外見からはわからないため、周囲の人に理解してもらいにくいなど、ストレスを受けやすい状況にあります。

内部障がいには主に、「心臓機能障がい」「腎臓機能障がい」「ぼうこう・直腸機能障がい」「ヒト免疫不全ウイルスによる免疫機能障がい」「肝臓機能障がい」「呼吸器機能障がい」「小腸機能障がい」があります。

特性

○心臓機能障がい

血液を送る役割を果たす心臓機能が、病気により低下してしまう状態です。胸部や腹部にペースメーカーを埋め込んでいる人もいます。

○腎臓機能障がい

腎臓の働きが悪くなり、有害な老廃物や水分を排出することができなくなり、不要な物質が体内に蓄積されている状態です。人工透析治療を定期的に受けている人もいます。

○ぼうこう・直腸機能障がい

ぼうこうや直腸が機能しなくなった状態です。排泄物を体外に排出するための人工肛門・人工ぼうこうを付けている人もいます。これらの人をオストメイトと呼ぶ場合もあります。

○ヒト免疫不全ウイルスによる免疫機能障がい

HIV（ヒト免疫不全ウイルス）に感染し、身体を病気から守る免疫機能が低下している状態です。様々な感染症が起りやすくなったり、脳や神経を患ったりします。

○肝臓機能障がい

様々な原因によって肝臓の機能が低下した状態です。倦怠感、黄疸、浮腫、出血傾向、食道・胃の静脈瘤破裂による吐血、意識障がいが生じやすくなります。

○呼吸器機能障がい

呼吸器やその他の病気のため、肺の機能が低下して、酸素と二酸化炭素の交換がうまくいかず、酸素が不足する状態です。酸素ボンベを携帯したり、人工呼吸器を使用している人もいます。

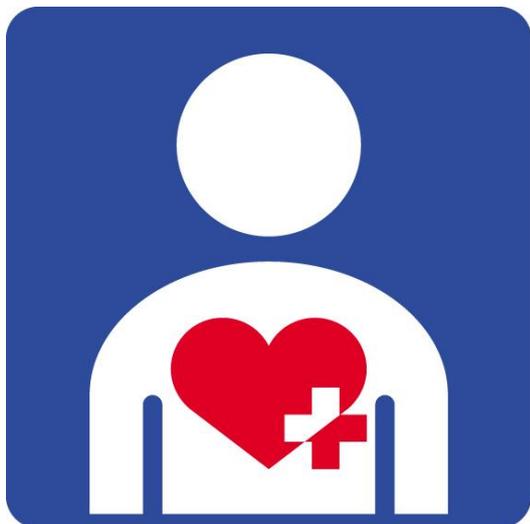
○小腸機能障がい

小腸が広い範囲で切除された場合や、病気によって働きが不十分で消化吸収が妨げられ、通常の経口摂取では栄養維持が困難な状態です。定期的に静脈から輸液の補給を受けている人もいます。

接するときの注意点

- ハート・プラスマークなどを頼りに、こちらから障がいに気付けるようにしましょう。
- 疲れやすい傾向がありますので、椅子に座ってから話し始め、長時間にならないように配慮してください。また、階段を避け、エレベーターやエスカレーターの利用を勧めてください。施設に階段しかない場合は、職員が移動するなどの配慮をしてください。
- トイレの配慮が必要な場合、ゆとりのある広めの洋式トイレの使用を勧めたり、定期的に休憩をとらせるなどしてください。
- 免疫機能が低下しており、風邪などの感染症にかかりやすく、症状も重くなりやすいので、うつさないように対策を立てましょう。
- 怪我などをして出血した場合は、直接血液に触れることのないようにしてください。
- 呼吸器機能障がいの方は、たばこの煙を苦しく感じる場合があります。また、酸素ボンベを使用している方は、煙で火傷をする場合があるため、配慮が必要です。
- 定期的に通院する必要がある人の仕事量の調節や休みを取ることに對する理解と配慮が必要です。

<ハート・プラスマーク>



知的障がい

知的障がいは、発達期（概ね18歳まで）において、脳に何らかの障がいが生じ、知的機能の発達の遅れなどにより社会生活への適応が難しくなります。怪我や高齢化によって知的機能が低下したり、適応行動ができない場合とは区別されます。

重度の障がいがある人は、同伴者を必要とする人もありますが、軽度な障がいの人は社会に出て働いている人も多くいます。

特性

- 軽度な障がいの人は、外見や少し話をしただけでは障がいがわからない人がいます。
- 難しい言葉や、抽象的な言葉を理解することが苦手な人がいます。
- 読み書きや計算が苦手な人がいます。
- 考えることに時間がかかったり、状況を判断することが苦手な人がいます。
- 人に尋ねたり、自分の気持ちを言うことが苦手な人がいます。
- ひとつの事に執着する場合があります。

接するときの注意点

- 子ども扱いせず、その人の年齢に合った対応をしましょう。
- 言葉だけでなく、絵や写真などの実物が分かるものを見せて伝えるようにしてください。
- 短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」説明するようにしてください。
- 「はい」「いいえ」など、相手が答えやすいような聞き方をするようにしてください。
- 同伴者がいても、必ず本人の意思を確認してください。

重症心身障がい

- 重症心身障がいとは、聴覚障がいと知的障がいの重複障がいのように、身体的障がいと知的・精神的障がい重複していることをいいます。
対象の定義が曖昧なため、重症心身障がいのある人には様々な原因疾患が混在しています。日常生活の動作が自分ではできない人や、医療的ケアが必要な人もいます。

精神障がい

精神障がいは、精神の病気のため、日常生活や社会生活を送ることが難しくなります。主なものに、「統合失調症」「うつ病・躁うつ病」「依存症」「てんかん」などがあり、病状が深刻になると、判断能力や行動のコントロールが著しく低下していることがあります。症状は人によって様々で、身体的にも疲れやすい傾向があります。

周囲から理解されにくく、周囲の言動を被害的に受け止めてしまい、相談や精神科への受診をやめてしまったり、孤立してしまうことがあります。適切な治療・服薬と周囲の配慮があれば、症状をコントロールできるため、大半の人は地域で安定した生活が送れています。

特性

○統合失調症

何らかの原因で感情や思考をまとめる脳の機能が低下している状態で、幻覚や幻聴、被害妄想という症状が特徴的です。本人は日常生活に不安を感じたり、辛い思いをしていることが多いです。

○うつ病・躁うつ病

精神的・身体的ストレスにより、脳の機能障がいがか起きている状態で、気分が沈んだり、逆に高揚するという症状が特徴的です。身体的症状も伴い、治療をしないと日常生活を送ることが困難になります。

○依存症

病的に強い精神依存や身体依存がある状態で、幻覚や幻聴を伴う場合があります。主なものに、「アルコール依存症」「ギャンブル依存症」「薬物依存症」などがあります。やめようと思っても、離脱症状等により困難な場合が多いです。

○てんかん

何らかの原因で、一時的に脳の一部が過剰に興奮している状態で、発作が起きます。発作には、けいれんを伴うもの、突然意識を失うもの、意識はあるが認知の変化を伴うものなど様々なタイプがあります。

接するときの注意点

- 良かれと思って励ますと逆効果になる場合があります。できるだけ自然体で接しましょう。
- 窓口対応で相談などがあった場合は、状況をよく聞き取り、専門家に相談するように伝えてください。
- 被害妄想と思われるものについては、肯定も否定もしないように対応してください。
- 相手が躁状態（興奮状態）にあるときは特に注意が必要です。場合によっては、家族・支援者・警備員などを呼んで対応してください。
- 窓口や電話対応時に、自傷・自殺的発言をしている場合は、すぐに専門機関やかかりつけの医師に相談してください。

発達障がい

発達障がいとは、自閉症スペクトラム（自閉症、アスペルガー症候群等の総称）、学習障がい（LD）、注意欠陥・多動性障がい（AD・HD）その他これに類する脳の一部の機能障がいの総称です。育て方や家庭環境が原因ではなく、生まれつき脳の働きに障害があり、様々な症状が生じます。

外見からはわかりにくく、「変わった人」「自分勝手」「困った人」など周囲から誤解されることも多くあります。

特性

○自閉症スペクトラム

広い意味で広汎性発達障がいと同じ意味で、知的機能の発達の遅れを伴う自閉症も含まれます。一般的に幼少期（概ね3歳）までに明らかになる障がいです。社会生活や他者とのコミュニケーションに苦手さを示し、パターン化した行動やこだわりを示すなどの症状が特徴的です。

○アスペルガー症候群

「知的障がいを伴わない自閉症スペクトラム」全般を指し、成長とともに症状が明らかになる障がいです。幼少期に言葉の発達の遅れはありません。言葉の意味をとり違えたり、言葉の使い方が不適切になってしまうなどのコミュニケーション障がいの症状が特徴的です。

○学習障がい（LD）

知的機能の発達に遅れがないのに、聞く・話す・読み書き・計算するなどの特定のものの習得と使用に困難を示す症状が特徴的です。社会性・運動性・情緒面での困難さも抱えている場合が多いと言われています。

○注意欠陥・多動性障がい（AD・HD）

注意力・衝動性・多動性を自分でコントロールできない状態にあり、集中できない（不注意）、考えるより先に動く（衝動性）、じっとしてられない（多動性）という症状が特徴的です。

接するときの注意点

- 対人関係が苦手な場合が多いため、できるだけ本人に不安を与えないように穏やかに接しましょう。本人が安心できる環境整備を心がけましょう。
- 説明や指示はできるだけ具体的に、短い文で順を追って話しましょう。
- 言葉だけでなく、絵や写真などの実物がわかるものを使うと伝わりやすいです。

高次脳機能障がい

高次脳機能障がいは、交通事故や脳血管などの病気により、脳にダメージを受けることで生じ、言語や記憶、思考などの脳機能に障がいが起きた状態です。身体的に障がいが残らないことが多く、「怠け者になった」「人が変わってしまった」などと周囲から見られ、本人や家族も後遺症による障がいと気付かないこともあり、「見えない障がい」とも言われます。

特 性

- 物の置き場所を忘れたり、新しい出来事を覚えることが困難になる人がいます。
- 人の話を理解しにくい、言葉が出にくい人がいます。
- 複数のことを同時に行うことができず、段取りよく物事を進めることが困難な人がいます。
- 目では見えていても、片側の空間を認識できない場合があります。
- ぼんやりしてしまったり、ミスをしがちになるなどの注意障がいがある人もいます。

接するときの注意点

- 説明する時は、「ゆっくり」「わかりやすく」「具体的に」話すようにしてください。
- 手がかりがあると思いつくことができるため、重要なことはメモを渡すようにしてください。
- 何か頼むときは、一つずつお願いするようにしてください。
- 疲れや、いらだっている様子が見られたら、気分転換すると続けることができます。

難病

難病は、明確に定義された病気の名称ではなく、以前は「不治の病」などと言われていました。

症例数が少ないものもあり、原因不明で確かな医療法もないため、徐々に進行していき重い身体障がいや後遺症のある疾患です。

同じ疾病でも個人で症状や病態は異なり、重い障がいで全面介助の生活を送っている人もいれば、ほとんど問題なく日常生活を送っている人もいます。

疾病の種類は、血液系、免疫系、神経・筋・感覚系など多種多様です。

特性

- 1日の中で病状や病態が変化しやすい、日によって病状や病態が大きく変化する人がいます。
- 進行性のある疾病では、症状が良くなったり、悪くなったりを繰り返すことがあります。
- 合併症のある人も多く、薬の副作用で別の疾病を発症する人もいます。
- 療養期間が長いため、日常生活に不安・不自由を抱えて生活している人もいます。
- 外見だけでは、障がいがわかりにくい人もいます。

接するときの注意点

- 言語障がいや麻痺^{まひ}の症状のために、会話や意思伝達が困難な場合があるので、症状に合ったコミュニケーションを取るよう to してください。
- 疲れやすい、重いものを持たないという症状がある人がいますので、本人に確認の上、無理のないよう対応をお願いします。
- 定期的な通院や服薬が必要な人がいますので、仕事量の調節や休みを取ることに對する理解と配慮が必要です。